

Architecte de l'information : un métier

Benoît Habert^{1,3}, Jean-Michel Salaün^{1,2}, Jean-Philippe Magué^{1,3}

¹ Ecole Normale Supérieure de Lyon, ² Institut Français de l'Éducation, ³ ICAR UMR 5191

« Au fur et à mesure que la société de l'information avance, les entreprises, les marchés, les sociétés se transforment en réseaux interconnectés et flexibles. L'Internet d'aujourd'hui n'est qu'une petite partie de l'infrastructure de communication ubiquitaire de demain. La construction de ce monde nouveau requiert un nouveau type d'architecture, centrée sur les structures numériques et non physiques. Comme ils passeront plus de temps de travail et de loisir dans les espaces d'informations partagées, les gens demanderont de meilleurs systèmes de recherche, de navigation et de collaboration.¹ »

L'architecture de l'information (AI) s'est développée depuis un peu plus de 15 ans. Le livre de référence, *Information Architecture for the World Wide Web*, de Lou Rosenfeld et Peter Morville, est paru en 1998. Il en est à sa 3^{ème} édition (2006). En 2000, l'American Society for Information Science and Technology (ASIS&T) a organisé son premier *Information Architecture Summit*. L'événement en est à sa 13^e édition en 2012. Les *Information Architects* ont leur propre association professionnelle aux États-Unis, l'IA Institute (IAI – <http://www.iainstitute.org/>), qui comprend une branche européenne (<http://www.euroia.org/>). Les cours et diplômes se sont multipliés un peu partout dans le monde (http://iainstitute.org/en/learn/education/schools_teaching_ia.php).

L'appellation – architecture de l'information – arrive dans le monde francophone où elle était jusqu'ici rarement employée. En France, il n'existe à ce jour aucune formation de ce nom. S'agit-il simplement d'un nouveau mot pour exprimer des réalités existantes ou bien d'une réponse adaptée aux évolutions récentes et radicales de notre univers informationnel ?

Structurer les contenus pour garantir une « vie » numérique intuitive et facile

Un architecte conçoit un habitat pour qu'il soit approprié aux besoins spécifiques (logement, bureau, commerce...) des personnes qui y vivront ou qui en seront les utilisateurs. L'architecte de l'information structure les contenus et leur accès (navigation, recherche) pour qu'ils soient le mieux adaptés aux tâches des utilisateurs effectifs.

Au centre de son raisonnement se trouve la détection (*findability*). Les utilisateurs doivent trouver aisément, à point nommé, sous la forme requise, l'information précise qui leur est nécessaire. L'architecte de l'information doit tout à la fois être un spécialiste de l'organisation et du repérage des contenus et un spécialiste de l'expérience utilisateur ou utilisabilité (*UX – user experience*). C'est un cartographe, dans les deux sens du terme : il dresse une carte de l'existant ; il fait en sorte que la carte résultante ne déforme pas les contenus et qu'elle facilite les déplacements (conventions graphiques, adaptation aux publics, mise en évidence des chemins privilégiés). D'un ensemble de contenus et de besoins utilisateurs, il extrait une

¹ Extrait du site Web de l'Information Architecture Institute, notre traduction.

structure conceptuelle et des modes d'organisation et d'accès. Il conçoit et coordonne un système socio-technique dynamique. Celui-ci doit être ajusté à la circulation effective de l'information et articulé avec la structuration fonctionnelle ou hiérarchique des utilisateurs.

La priorité : les utilisateurs et leurs usages

Le pluriel est de mise pour les utilisateurs comme pour les usages. Les différentes stratégies de recherches doivent être satisfaites, de la recherche précise d'un contenu (par moteur de recherche ou par navigation) au butinage plus ou moins orienté (mise en avant de contenus « proches », navigations transversales et contextuelles). L'AI vise la prise en compte fine des utilisateurs dans la diversité de leur rapport au numérique : fonctions dans une entreprise (management, support, production, commerce, études), niveau d'expertise (guider l'utilisateur / optimiser son activité), « appétit » pour le numérique, etc.

Par exemple, la personnification la plus réaliste possible des profils d'utilisateurs aboutit à la conception de « personas », de personnages virtuels mais dotés de caractéristiques détaillées (prénom, âge, sexe, envies, fonction, métier, tâches, expérience avec le numérique). Ce sont ces personnages précis mais archétypiques qui permettent de prévoir et d'ajuster les modes d'accès de manière plus adaptée que des profils utilisateurs trop amples. Par ailleurs en cours de réalisation, des méthodes de conception agile reposent sur la conception itérative et le test rapide, étape par étape, de l'utilisabilité, en situation réelle ou réaliste, du système envisagé. Dans ce processus en spirale et non linéaire, la rétroaction des utilisateurs effectifs est immédiate. Ces méthodes mènent à concevoir, améliorer et raffiner au fur et à mesure les fonctionnalités. Elles facilitent leur appropriation.

En amont : organiser les contenus

Un axe majeur est celui de l'inventaire, du nommage et de la structuration des contenus. Le tri par cartes (*card sorting*), par exemple, permet de s'appuyer sur les utilisateurs pour ces trois facettes. S'ajoute la définition de référents permettant à l'utilisateur de se repérer (métadonnées, vocabulaires contrôlés). Une deuxième dimension concerne les différents types de navigation et le fonctionnement du moteur de recherche (contenus à indexer, type de moteur de recherche, options de recherche avancée, choix contextuels).

L'architecte de l'information intervient en amont pour analyser et organiser les contenus ainsi que les besoins et usages des utilisateurs. Il dessine alors les plans pour le travail de réalisation informatique, de design visuel et d'interface. Il peut être amené à superviser la réalisation. Le respect des choix faits, le maintien des orientations fondamentales se heurtent parfois aux places et aux jeux de pouvoir autour de l'information et de son utilisation.

L'architecture de l'information dans le paysage

L'évolution du Web a conduit à multiplier et spécialiser les intervenants : webmestre, développeur, administrateur, designer, graphiste, animateur de communauté... De même les professions plus anciennes ont tenté de faire évoluer leur dénomination pour s'adapter aux changements induits par le numérique : les documentalistes sont devenus des professionnels de l'information, des informaticiens, des ingénieurs documentaires ; les designers des designers interactifs ; les journalistes des « data-journalists »... L'architecture de l'information voudrait souligner les lignes de force de ces évolutions par une dénomination simple pour des savoir faire nouveaux s'appuyant sur les traditions anciennes.

Montée de la dimension collaborative (Web 2.0), flux de données à intégrer et à exploiter (*open data*, *big data*, web des données), changements de l'identité au travail liés au numérique (segmentation et entrelacement des tâches, déplacement de la frontière travail/privé, nouveaux modes de lecture, d'écriture et de classement), identité numérique et traçabilité, ubiquité et mobilité, rapidité de la navigation sur le web, toutes ces mutations

impliquent des remodelages en profondeur des systèmes d'information et des adaptations en parallèle des usages.

Enfin, avec cette « globalisation » informationnelle numérique, le domaine de l'AI dépasse le Web et les systèmes d'information (même s'ils gardent une place centrale). Il s'élargit à l'ensemble des supports et aux services offerts à une communauté d'utilisateurs. L'AI doit faciliter un accès compréhensible, cohérent et fluide aux contenus et à leur remodelage collaboratif, alors que ceux-ci sont désormais disponibles via des canaux multiples (tablettes, mobiles) pour des utilisateurs identifiés, localisés et qui y accèdent en temps réel, par bribes et par à coups, à n'importe quel moment et de n'importe quel endroit.

Un projet de master en Architecture de l'information à Lyon

Pour répondre à ces défis, l'Ecole normale supérieure de Lyon propose la création d'un master Architecture de l'information, en collaboration avec l'Université Claude Bernard - Lyon 1 (b), et en partenariat avec l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB), l'École supérieure d'art et de design de Saint-Étienne (ESADSE) et l'Ecole de bibliothéconomie et de sciences de l'information (EBSI) de l'Université de Montréal. Au moment où nous écrivons ces lignes, le projet est en cours d'expertise au ministère. Notre souhait serait de l'ouvrir dès la rentrée 2012. Le temps presse en effet, nos collègues européens et nord-américains proposent déjà nombre de formations dans le domaine.